

GENERAL TERMS AND CONDITIONS

الشروط والأحكام العامة

- Please count and check your cash before leaving the counter and Universal Exchange Center will not be responsible for any claims later.
 - Currency once bought or sold can be returned only with a new transaction at the prevailing market rate.
 - Customer registration is mandatory with valid identification documents as specified by the Central Bank of the UAE.
 - Transfers/Remittances are considered executed and delivered unless a claim is received within 3 months for cash payout and 6 months for bank transfer from the date the remittance was made.
 - Refund against Cancellation of Transfers or any other Remittance transaction returned unpaid for whatsoever reason will be refunded to the sender at the prevailing market buying rate or transaction rate whichever is lower, excluding the sending charges, any deductions from the beneficiary bank, cancellation fees and any other expense incurred.
 - Universal Exchange Center and its agents are indemnified and held harmless from any claims including but not limited to delays, delivery failures, mistakes and losses resulting from any wrong information in the transaction receipt signed by the as well as any other circumstances beyond our control pertaining to any beneficiary bank or regulatory issue.
 - Service charges are available on our website <https://universalexchange.net/> and the charges may vary based on the product/service and the value of the transaction.
 - The remitted amount may be subjected to additional cost or additional fees that may be imposed by the correspondent bank or financial institution providing the financial services to the beneficiary of remittances.
 - Universal Exchange Center will refund the unclaimed funds as per the guidelines of the regulatory authorities.
- يرجى عدًّ والتحقق من نقودك قبل مغادرة الكاونتر، ولن تكون مركز يونيفرسال للصرافة مسؤولاً عن أي مطالبات لاحقاً.
 - العملات التي تم شراؤها أو بيعها يمكن إرجاعها فقط من خلال معاملة جديدة وفقاً للسعر السائد في السوق.
 - تسجيل العميل إلزامي مع تقديم مستندات تعريفية سارية كما هو محدد من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي.
 - تعتبر التحويلات/التحويلات المالية قد تم تنفيذها وتسليمها ما لم يتم استلام مطالبة خلال ٣ أشهر للسحب النقدي و ٦ أشهر للتحويل البنكي من تاريخ إجراء التحويل.
 - إعادة الأموال مقابل إلغاء التحويلات أو أي معاملة تحويل أخرى تم إرجاعها غير مدفوعة لأي سبب كان سيتم إرجاعها إلى المرسل وفقاً لسعر السوق السائد أو سعر المعاملة أيهما أقل، مع استبعاد رسوم الإرسال وأي خصومات من البنك المستفيد ورسوم الإلغاء وأي مصاريف أخرى تم تحملها.
 - يتم تعويض مركز يونيفرسال للصرافة وكلائه وإعفاؤهم من أي مطالبات بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، التأخيرات، وفشل التسليم، والأخطاء والخسائر الناتجة عن أي معلومات خاطئة في إيصال المعاملة الموقعة من قبل العميل، بالإضافة إلى أي ظروف أخرى خارجة عن سيطرتنا تتعلق بأي بنك مستفيد أو قضايا تنظيمية.
 - رسوم الخدمة متوفرة في فروعنا وعلى موقعنا الإلكتروني <https://universalexchange.net/> وقد تختلف الرسوم بناءً على المنتج/الخدمة وقيمة المعاملة.
 - قد يخضع المبلغ المحول لتكاليف إضافية أو رسوم إضافية قد تفرضها البنك المراسل أو المؤسسة المالية التي تقدم الخدمات المالية للمستفيد من التحويلات.
 - سيقوم مركز يونيفرسال للصرافة برد الأموال غير المطالب بها وفقاً للإرشادات الصادرة عن السلطات التنظيمية.

- In case of any complaints the customer may contact within 7 days from the date of transaction. The company will ensure that the complaints are responded within reasonable time. We shall send the complainant in writing its final response with detailed reasons within 30 complete business days of receiving a Complaint, or such other time limit as may be prescribed by the Central Bank.
 - The relationship with the exchange house will be terminated if the IDs/Licenses are not updated upon expiry.
 - The above-mentioned terms & conditions are applicable for the products/services offered by the Universal Exchange Center.
 - For any enquiries / feedback / complaints, the customer may fill the form and drop in the suggestion / feedback and complaints box placed in the branch lobby.
 - Alternatively for any complaints the customer may contact the customer support officer at Phone: 04-2288810, WhatsApp: 055-2174839 or drop a mail to compliants@universalexchange.net
 - Universal Exchange Center will not disclose confidential information about the customer to any third party unless it is required to do so by any applicable law or regulation within and outside the region.
 - Universal Exchange Center reserves the right to change the terms and conditions at a later date.
 - Universal Exchange Center will notify the customers at least 60 days prior to making any changes to the terms and conditions through our website.
 - AML declaration: I undertake and confirm that the transactions dealt with me are genuine and legal and the records maintained by me would facilitate answering of any queries/clarifications from any regulatory authorities in UAE.
 - The source of funds and the documents provided are legal and generated by us/me and not belonging to any third party or generated through illegal source.
- في حال وجود أي شكاوى، يمكن للعميل التواصل خلال ٧ أيام من تاريخ المعاملة. سيحرص مركز يونيفرسال للصرافة على الرد على الشكاوى في الوقت المناسب. وسيقوم مركز يونيفرسال للصرافة بإرسال الرد النهائي للشكوى كتابةً مع الأسباب التفصيلية خلال ٣٠ يوم عمل كامل من تاريخ استلام الشكوى، أو في أي مدة زمنية أخرى قد يحددها البنك المركزي.
 - سيتم إنهاء العلاقة مع مركز يونيفرسال للصرافة في حال عدم تحديث الهويات/الرخص بعد انتهاء صلاحيتها.
 - تطبق الشروط والأحكام المذكورة أعلاه على المنتجات/الخدمات التي يقدمها مركز يونيفرسال للصرافة.
 - لأي استفسارات / ملاحظات / شكاوى، يمكن للعميل ملء النموذج وإلقائه في صندوق الاقتراحات / الملاحظات والشكاوى الموجود في ردهة الفرع.
 - بدلًا من ذلك، يمكن للعميل في حال وجود أي شكاوى التواصل مع موظف دعم العملاء عبر الهاتف: ٢٢٨٨٨١٠٤، أو عبر واتساب: ٥٥٥-٢١٧٤٨٣٩ أو إرسال بريد إلكتروني إلى: compliants@universalexchange.net.
 - لن يقوم مركز يونيفرسال للصرافة بالكشف عن المعلومات السرية المتعلقة بالعميل لأي طرف ثالث ما لم يُطلب منه ذلك بموجب أي قانون أو لائحة سارية داخل المنطقة أو خارجها.
 - يحتفظ مركز يونيفرسال للصرافة بحق تعديل الشروط والأحكام في تاريخ لاحق.
 - يخطر مركز يونيفرسال للصرافة بإشعار العملاء قبل ٦ يومًا على الأقل من إجراء أي تغييرات على الشروط والأحكام من خلال موقعنا الإلكتروني.
 - إقرار مكافحة غسل الأموال: أتعهد وأؤكد أن المعاملات التي تمت معي هي معاملات حقيقة وقانونية وأن السجلات التي أحافظ بها ستسهم في الإجابة على أي استفسارات/توضيحات من أي سلطات تنظيمية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
 - مصدر الأموال والوثائق المقدمة هي قانونية وملوحة من قبلنا/مني وليس مملوكة لأي طرف ثالث أو مولدة من مصدر غير قانوني.

- The purpose of transaction should be declared correctly and should not be indeed for any illegal purpose.
- All mandatory information required for the onboarding and transaction should be declared correctly and if in case of any further information customer should be able to provide a later date.
- To ensure a smooth remittance process, it is recommended that the customer verifies whether the beneficiary bank imposes any backend charges for transferring the funds and provides their consent accordingly.
- Cooling-off Period-** The customer acknowledges that the execution of this transaction is time-sensitive and therefore agrees to forgo the cooling-off option to proceed with the transaction.
- For further information, the customer may visit our branches or website <https://universalexchange.net/>
- Key Fact Statement:** I acknowledge the understanding of the key fact statement. I also acknowledge that I understand the product/service, pricing, risk, fees and consumer rights and obligations as detailed in the Key fact statement.

Warning

تحذير

Fraudulent Transactions: False or misleading information may result in cancellation, legal action, and permanent service restrictions.

Suspicious Transactions: Transactions suspected of money laundering or terrorism financing will be frozen and reported to authorities.

Tax Evasion: Universal Exchange Center do not facilitate tax evasion and comply with all relevant laws.

المعاملات المشبوهة: سيتم تجميد المعاملات المشتبه فيها بغسل الأموال أو تمويل الإرهاب، وسيتم الإبلاغ عنها إلى السلطات.

التهرب الضريبي: مركز يونيفرسال للصرافة لا يسهل التهرب الضريبي ويتمثل في جميع القوانين المعمول بها.